

Saimaan ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-ala Imatra
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Hotelliala

Kiia Lindewall

Kielitaidon ja kulttuurintuntemuksen merkitys hotellin vastaanottovirkailijan työssä

Opinnäytetyö 2016

Tiivistelmä

Kiia Lindewall

Kielitaidon ja kulttuurin tuntemuksen merkitys hotellin vastaanottovirkailijan työssä, 34 sivua, 1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-ala Imatra

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Hotelliala

Opinnäytetyö 2016

Ohjaajat: kielikeskuksen päällikkö Ritva Kosonen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tässä opinnäytetyössä perehdyttiin vastaanottovirkailijoiden kielten- ja kulttuurintuntemukseen ja tutkittiin niiden merkitystä asiakaspalvelutilanteen sujuvuuden kannalta. Teoriaosiossa tutkittiin vastaanottoa työympäristönä ja vastaanottovirkailijan työnkuvaa. Lisäksi tutustuttiin kielen ja kulttuurin määritelmiin sekä tarkasteltiin kieliosaamista mahdollisena kilpailutekijänä yritykselle.

Tutkimusosuus toteutettiin Mikkelin Original Sokos Hotel Vaakunassa ja Savonlinnan Original Sokos Hotel Seurahuoneella. Tutkimusaineisto kerättiin haastatteleamalla viittä hotelleissa työskentelevää vastaanottovirkailijaa. Haastattelussa vastaanottovirkailijoilta selvitettiin heidän kielitaitoaan ja kulttuurien tuntemusta sekä esimerkiksi selvitettiin, mitä kieliä he pitävät tärkeinä. Tämän lisäksi haastateltavat kertoivat omista kokemuksistaan ja näkemyksistään asiakaspalvelutilanteiden hoitamisesta ilman yhteistä kieltä tai kulttuurien törmätessä.

Kysymystulokset osoittavat, että kielitaito on keskeinen osa vastaanottovirkailijan ammattipätevyyttä ja erityisesti englannin kieli on tärkeä palvelukieli suomen kielen lisäksi. Tärkeänä esiin nousi myös venäjän kielen merkitys ja sen osaaminen nähtiin suurena etuna. Kulttuurien osaaminen jäi vastauksissa selkeästi pienemmälle huomiolle, sillä ongelmien koettiin johtuvan pitkälti kielellisistä ongelmista.

Asiasanat: vastaanottovirkailija, hotelli, vastaanottotyö, kielitaito, kulttuuri

Abstract

Kiia Lindewall

The importance of language and cultural competence in receptionists' work, 35 pages, 1 appendix

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Tourism and Hospitality/Imatra

Degree Programme in Hotel and Restaurant Business

Bachelor's Thesis 2016

Instructor: Ms Ritva Kosonen, Manager of Language Centre, Saimaa University of Applied Sciences

In this thesis the purpose was to examine receptionists' knowledge of languages and cultures and their importance when working. The theoretical part described reception as a workplace as well as receptionists' work. In addition to that the concepts of language and culture were explained and it was determined if language proficiency has competitive advantage in the labour market.

The study was carried out at two hotels, at the Original Sokos Hotels Vaakuna in Mikkeli and at the Original Sokos Hotel Seurahuone in Savonlinna. The information for this thesis was gathered by interviewing five receptionists working in the hotels. The receptionists' language proficiency and cultural knowledge were examined and they were inquired about which languages they consider important. In addition to that, the interviewees told about their own experiences and views when it comes to dealing with customer service situations without common language or when cultures collide.

The results of the study show that language competence plays a major role in receptionists' academic competence and that especially English, in addition to Finnish, is an important language in the service industry. The importance of Russian cannot be unseen and Russian language knowledge is seen as a huge advantage. Far less attention had been given to the knowledge of cultures, since the interviewees felt that problems occurred because of difficulties with language.

Keywords: receptionist, hotel, receptionists' work, language competence, culture

Sisällys

1	Johdanto	5
1.1	Tutkimuksen toteuttaminen	6
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat	6
2	Hotellin vastaanotto	6
2.1	Vastaanotto toimintaympäristönä	7
2.2	Vastaanottovirkailijan toimenkuva	7
3	Sokos Hotels	8
3.1	Original by Sokos Hotels	8
3.2	Original Sokos Hotel Seurahuone	9
3.3	Original Sokos Hotel Vaakuna	9
4	Kieli	10
4.1	Kieli sosiaalisena ilmiönä	10
4.2	Kielitaito työelämässä	11
4.3	Kieliosaaminen kilpailutekijänä	12
5	Kulttuurien tuntemus	12
5.1	Kulttuuri käsitteenä	13
5.2	Kulttuurien kohtaaminen	14
5.3	Hofsteden kulttuuridimensiot	15
6	Suomalaiset ja venäläiset tarkastelussa	16
6.1	Suomalaiset	17
6.2	Venäläiset	18
7	Tutkimusmenetelmä	21
7.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	21
7.2	Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä	21
7.3	Haastatteluiden toteuttaminen	22
8	Tutkimuksen tulokset	22
8.1	Kielitaito vastaanottovirkailijan työssä	23
8.2	Kulttuurien tuntemus vastaanottovirkailijan työssä	27
9	Tutkimuksen pohdinta ja johtopäätökset	30
	Kuviot	32
	Lähteet	33

Liitteet

Liite 1 Kielitaito ja kulttuurien tuntemus -kysely

1 Johdanto

Hotellialalla on kansainvälinen toimintakulttuuri, jossa kansainvälisyys on arkipäivää. Tilastokeskuksen (2016) majoitustilaston mukaan vuonna 2015 hotellyöpymisten kokonaismäärä oli 15,8 miljoonaa vuorokautta, joista ulkomaisille matkailijoille kirjattiin 4,6 miljoonaa vuorokautta. Ulkomaalaisten osuus hotellyöpymisistä oli siis 29 prosenttia. Hotellialalla työntekijöiltä vaaditaan tämän vuoksi monipuolista kielitaitoa sekä tuntemusta ja ymmärtämystä erilaisista kulttuureista. Etenkin vastaanottovirkailijan merkitys korostuu, hän on asiakkaan ensimmäinen kontakti hotellissa. Työskennellessäni itse vastaanottovirkailijana kesäsesongin aikana koin, että kielitaito on suunnaton apu asiakaspalvelutilanteissa. Myös se, että ymmärtää ja kunnioittaa kulttuurien erilaisuutta, pelastaa monilta kulttuurikömmähdyksiltä. Esimerkiksi se, että ymmärtää ojentaa japanilaiselle vaikkapa käyntikortin kaksin käsin, on asiakaslähtöistä palvelua parhaimmillaan. Ulkomaalaiset asiakkaat arvostavat, kun vastaanottovirkailija pysyy vaikkapa tervehtimään tai hyvästelemään asiakkaan omalla kielellä. Kaksikielisessä Suomessa ruotsalaiset voisivat olettaa saavansa palvelua ruotsin kielellä, mutta useimmiten he ystävällisesti tarjoutuvat kuitenkin puhumaan englantia. Oman kokemukseni mukaan kun ruotsinkieliselle asiakkaalle puhuu ruotsia, on tämä äärimmäisen iloinen ja otettu.

Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää vastaanottovirkailijoiden kielitaidon nykytilaa, heidän kulttuurillista tietämystään ja näiden osaamisen merkitystä asiakaspalvelutilanteen laadun ja sujuvuuden kannalta. Lisäksi tavoitteena on selvittää vastaanottovirkailijoiden valmiuksia toimia tilanteissa, joissa yhteinen kieli puuttuu, tai eri kulttuurit kolahtavat yhteen.

Kiinnostukseni aiheeseen lähti nykyisistä kielten opinnoistani yliopistossa sekä kiinnostuksestani kieleen ja kulttuuriin. Työskennellessäni hotellissa vastaanottovirkailijana huomasin etenkin englannin kielen sekä lisääntyvän venäjän kielen taidon merkityksen. Juuri jälkimmäisen kielen oma osaamattomuuteni sai minut pohtimaan kielitaidon merkitystä. Pelkkä englannin taito ei riitä hyvän kielitaidon mittariksi. Halusin tarkemmin kartoittaa vastaanottovirkailijoiden omaa osaamista ja tutkia työssä vastaan tulevia kielenkäyttötilanteita ja niiden helpoutta tai vaikeutta.

1.1 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimukseni käsittelee kahden Etelä-Suomessa toimivan Sokos Hotels -ketjun Original-brändin hotellin vastaanottovirkailijoiden kielten- ja kulttuurintuntemusta. Tutkimuksessa tarkastelen vastaanottovirkailijoiden yleistä tietämystä teemoista, mutta myös heidän näkemyksiään esimerkiksi siitä, mitä kieliä vastaanottovirkailijat pitävät tärkeinä nyt ja tulevaisuudessa. Tutkimus on tapaustutkimus, eikä tarkoitukseni näin ollen ole yleistää tutkimuksessa saatuja tuloksia vastaanottovirkailijoiden kielten- ja kulttuurintuntemuksesta.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, koska haluttiin saada monipuolista tietoa vastaanottovirkailijoiden näkökulmasta.

Tutkimusaineiston hankkimiseksi käytettiin haastattelua, koska sen avulla saatiin yksityiskohtaista ja monipuolista tietoa.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää kysymysten avulla vastaanottovirkailijoiden kieliosaamisen ja kulttuurintuntemuksen taso. Halutaan myös tutkia, millaisia tilanteita yhteisen kielen puuttuminen voi aiheuttaa asiakaspalvelutilanteissa tai millaisia tilanteita voi syntyä kulttuurien törmätessä.

Tutkimusongelmana on kieliosaamisen ja kulttuurintuntemuksen tila. Näillä tarkoitetaan sitä, mitä kieliä hallitaan ja minkä kielten osaamisesta on pulaa. Kulttuurintuntemuksen osalta kyse on siitä, kuinka kulttuurillisia eroja ymmärretään. Tutkimuksen alaongelmina selvitetään, kuinka nykyisellä osaamisella selvitetään asiakaspalvelutilanteista ja selvitetään, minkä kielten osaamista tulevaisuudessa vaaditaan, jotta asiakaspalvelutilanne olisi mahdollisimman laadukas ja onnistunut.

2 Hotellin vastaanotto

Asiakkaan saapuessa hotelliin hän törmää lähes poikkeuksetta ensimmäisenä hotellin vastaanottoon ja siinä työskenteleviin vastaanottovirkailijoihin. Onkin tärkeää pohtia ensivaikutelman kannalta, millainen hotellin vastaanotto on, niin

toimintaympäristönä kuin esimerkiksi millaisia ominaisuuksia siinä työskenteleviltä vastaanottovirkailijoilta edellytetään.

Ensimmäisessä luvussa perehdymme vastaanottoon toimintaympäristönä; mitä vastaanottoon kuuluu ja mikä merkitys vastaanotolla on hotellin toiminnan kannalta. Tämän jälkeen kuvataan vastaanottovirkailijan työtehtäviä ja työssä vaadittavia ominaisuuksia.

2.1 Vastaanotto toimintaympäristönä

Hotellin vastaanotto on hotellin keskipiste ja ”sydän”. Vastaanotosta löytyy erilaisia toimipisteitä; itse vastaanotto, kassatoiminnot, neuvonta tai informaatio ja puhelinvaihde. Vastaanotto on hotellin palveluympäristöä ja fyysisten puitteiden käsittämä kokonaisvaltainen palvelutila. Palveluympäristöllä tarkoitetaan hotellin toimitiloja, sisustusta, asiakastiloja, koneita, laitteita tai muita materiaaleja, jotka näkyvät fyysisinä elementteinä asiakkaille. Näiden lisäksi palveluympäristöön kuuluu myös esitemateriaalia asiakkaille sekä opasteet hotellin tiloihin. Asiakkaalle muodostuu palvelutilojen perusteella mielikuva ja kokonaisvaikutelma palvelusta. Palveluympäristön perusteella asiakas mieltää, millaista tai kuinka laadukasta palvelua tämä voi odottaa. (Rautiainen & Siiskonen 2002, 106.)

Asiakkaan ensikohtaaminen hotellissa tapahtuu usein vastaanottovirkailijan kanssa, joten asiakaskohtaamisen kannalta ensivaikutelma on ensiarvoisen tärkeää. Vastaanoton merkitys korostuu hotellin ottaessa uusia asiakkaita vastaan. Vaikka hotelli muuten täyttäisi asiakkaiden odotukset ja tarpeet, vastaanottotoiminnassa olevat puutteet voivat vaikuttaa siihen, ettei tyytymätöntä asiakasta saada uudelleen hotellin asiakkaaksi. Vastaanotto toimii myös hotellin kommunikaatiokeskuksena, josta informaatiota välitetään hotellin kaikille osastoille. Vastaanottotyö on myyntityötä, jossa myydään myös hotellin ravintolaa tai kokoustiloja. (Rautiainen & Siiskonen 2002, 106.)

2.2 Vastaanottovirkailijan toimenkuva

Hotellivirkailija vastaa työssään useasta osaamisalasta. Keskeisintä vastaanottovirkailijan päivittäisissä työtehtävissä on varausten vastaanottaminen ja hoitaminen, asiakkaan vastaanottaminen ja sisäänkirjoittaminen, asiakaspalvelu,

lähtöselvitys ja laskutus. Keskeinen työväline on hotellijärjestelmä, jota käytetään apuna vastaanoton asiakasliikenteessä. Tämän lisäksi työssä on hallittava tietoliikennepalvelut, kuten internet ja sähköposti. Vastaanottotyön lisäksi virkailija voi hoitaa kokouspalvelutehtäviä, työskennellä myyntipalvelussa, tai hoitaa esimerkiksi aulabaarin tarjoilutehtäviä. (Rautiainen & Siiskonen 2006.)

Hotellivirkailija on työssään palvelualtis, asiakaslähtöinen ja lisäksi omaa vuorovaikutus- ja viestintätaitoja. Näiden lisäksi hotellivirkailijan tulee olla huolellinen ja vastuuntuntoinen, mikä korostuu esimerkiksi asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä rahaliikenteen hoitamisessa. Lisäksi vastaanottotyössä tärkeää on järjestelmällisyys, asiakkaan yksilöllinen palvelu ja ystävällisyys. Hänen tulee pystyä hyvään yhteistyöhön muiden työntekijöiden ja osastojen kanssa. (Rautiainen & Siiskonen 2006.)

Hotellivirkailijan toiminnalliset tehtävät voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen; myyntitaito ja asiakaslähtöisyys, hotelli- ja tilavarausohjelmat sekä vastaanoton tehtävät. Hotellivirkailijan työ muodostuu henkilökohtaisesta myyntityöstä, joka on asiakkaan ongelmien ratkaisua ja palvelujen esittelyä. Myyntityö tapahtuu asiakkaan oleskelun aikana tai lähtötilanteessa. (Rautiainen & Siiskonen 2006.)

3 Sokos Hotels

Tutkimus toteutettiin kahdessa eri Original-brändin alle kuuluvassa Sokos hotellissa Mikkelissä ja Savonlinnassa. Kohteet valikoituivat sen perusteella, koska olen itse suorittanut harjoittuni molemmissa hotelleissa.

Seuraavissa kappaleissa esittelen Original by Sokos -konseptia ja arvoja. Tämän jälkeen kerron kohdehotelleista ja niistä löytyvistä palveluista.

3.1 Original by Sokos Hotels

Original by Sokos Hotels on ”sydämellisesti” suomalainen hotelliketju. Original-hotellit sijaitsevat keskeisellä paikalla, palvelu niissä on sydämellisen mutkatonta, sauna lämmin ja aamiaispöydät runsaita. Jokainen Original-hotelli palvelee asiakkaitaan paikallinen pilke silmäkulmassaan, niin arjessa kuin juhlassa. Original-hotelliin on helppo tulla ja helppo ihastua. (Sokos Hotels 2015.)

Original by Sokos käsittää noin 30 suomalaista hotellia, jotka lähtevät paikallisesta perinteestä ja paikallisesta palveluhenkisydestä. Konseptissa keskeisenä osana ovat keskeinen sijainti, mutkaton palvelu, laaja ravintolatarjonta ja monipuoliset aamiaiset. (Matkaviikko 2013.)

3.2 Original Sokos Hotel Seurahuone

Original Sokos Hotel Seurahuone sijaitsee Savonlinnan ydinkeskustassa Kaupatorin ja Matkustajasataman vieressä. Hotellissa on 84 huonetta, joista suurimmassa osassa on upea näköala Saimaalle. Hotellin viihtyisä ravintola Perlina di Castello ja Mefisto ja Tamino palvelevat ympäri vuoden. ”Piipahda myös aulan Opera Loungessa drinkillä tai kahvilla.”

Savonlinnan kesävieraan perinteisiin kuuluu myös ehdottomasti maistaa maineikkaita lankkumuikkuja Seurahuoneen Muikkuterassilla.

Hotellissa on kolme saunaa sekä häikäisevä näköala Saimaalle. Onnistuneet kokoukset tai juhlat järjestyvät kätevästi kokoustiloissa ja tilausravintola Othellosa. Hotellin yhteydessä on kaksi pysäköintihallia, joihin kannattaa varata maksullinen pysäköinti ennakoon. (Kattaa Savon 2016.)

3.3 Original Sokos Hotel Vaakuna

Original Sokos Hotel Vaakuna sijaitsee Mikkelin ydinkeskustassa – keskellä kaupunkia ja elämää. Hotellissa on 176 huonetta moneen makuun. Hotellin ravintolat Fransmanni, BistroBar ja Bar’n’Night Vaakuna huolehtivat asiakkaiden viihtyvyydestä.

Upealta saunaosastolta löytyy poreallas ja tarjolla on myös rentouttavia hierontaa- ja hoitopalveluita. Hotellin yhteydessä on autohalli- ja autokatospaikkoja, pysäköinti on maksullinen.

Tästä viihtyisästä Onni Oravan perhehotellista löytyy myös lasten leikkipaikka sekä Fransmannin puolelta lasten oma keittonurkkaus. Hotellissa on kuusi monipuolista kokoustilaa ja auditorio. (Kattaa Savon 2016.)

4 Kieli

Kulttuuri muokkaa kieleämme sille ominaiseksi ja vuorovaikutuksessa opimme sosiaalisesti sopivia viestintätapoja. Jokainen tilanne vaatii oman kielensä, niin myös vastaanottotilanne. Kielen, tai kielten osaaminen on ehto vastaanotto-virkailijalle, jos halutaan pyrkiä niin hyvään asiakaspalveluun kuin mahdollista.

Tässä luvussa tarkastellaan ensin kieltä sosiaalisena ilmiönä; mitä kielellä teemme. Tarkastelemme myös, miten kieli ja kulttuuri ovat sidoksissa keskenään. Tämän jälkeen kerrotaan kielestä työelämässä; mitä kieliä työntekijän odotetaan hallitsevan. Sen jälkeen kieliosaamista tarkastellaan kilpailun näkökulmasta.

4.1 Kieli sosiaalisena ilmiönä

Kieli on jotain etnisen yhteisön jakamaa ja objektiivisesti havaittavaa (Idström 2009, 66). Kielen sosiaalinen luonne ilmenee jo varhain lapsuudessa jolloin lapsi alkaa oppia äidinkieltään. Matkimisvaisto, joka on tärkeä liikkeellepaneva voima kaikessa sosiaalisessa toiminnassa, ohjaa lasta kielenkin omaksumisessa ja jatkuu koko loppuelämän. (Öhman 1947, 124.) Kielen avulla ilmaisemme ajatuksia, tunteita, tunnelmia, kohteliaisuutta, tapakulttuuria jne. Kieli on kulttuurisidonnainen ilmiö, ja kielen avulla liitymme erilaisiin sosiokulttuurikonteksteihin. (Kukkonen 1995.) Kulttuurissa jaetut kokemukset, tavat ja symbolit eli merkitykselliset ja ladatut kohteet tai teemat, muovaavat myös kielen sille ominaiseksi ja erityispiirteiseksi. Ihminen oppii vuorovaikutuksessa sosiaalisesti suotavia viestintätapoja ja tulkintoja, jotka ylläpitävät kulttuurin yhtenäisyyttä. (Haapalainen, Koski & Mantsinen 2015, 216.) Kieli ei ole erillinen repertuaari, eräänlainen varasto tai hylly, josta ihmiset hakevat sopivia ilmauksia sovellettavaksi kulloisessakin tilanteessa, vaan kieli toteutuu käytössään. Tällä tarkoitetaan sitä, että kielen ja mielen suhde on vuorovaikutteinen. Kuvaamme ja kielellistämme maailmaa suhteessa itseemme ja itsessämme. (Haapalainen, Koski & Mantsinen 2015, 207.)

Kieli on sanoja ja tekoja, toisin sanoen teot johtavat dialogiin ja polylogiin, eli moniääniseen puheeseen, joka sitten johtaa uusiin tilanteisiin ja kielellisiin siirtoihin. Jokainen tilanne vaatii oman kielensä. Kirjallinen esitys noudattaa omia

kielellisiä normejaan, suullinen taas omaa puhekielen kommunikatiivista ja kulttuurillista kielioppiaan. Keskustelu tai neuvottelu on yhteistoimintaa, jossa yhteistyön pelisäännöt ja kohteliaisuus operoivat kielellisten ilmaisujen avulla. (Kukkonen 1995.) Kieli vaihtelee, koska muokkaamme puhetyyliä tilanteeseen sopivaksi (Elg 2006, 19).

4.2 Kielitaito työelämässä

Asiakaspalvelu kuuluu tiiviisti vastaanottovirkailijoiden työtehtäviin. Asiakaspalveluun liittyy vahvasti taas kieliosaaminen, mikä on osa virkailijan ammattipätevyyttä ja vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun. Englannin kieli on hyvin yleispätevä ja sillä voi yrittää selvitä hankalasta asiakaspalvelutilanteesta, mutta monipuolinen kielitaito on mielestäni kilpailuetu. Oman näkemykseni mukaan esimerkiksi monet hotelleissa asioivat ruotsalaiset olettavat, että kaksikielisessä Suomessa palvelua tulisi saada ruotsin kielellä. Jotkut venäläiset taas puhuvat hyvin heikosti englantia, ja yrittävät väkisin saada viestin perille omalla kielellään. Tämä koskee etenkin vanhempaa sukupolvea. (Honkanen 2011, 65.) Venäläiset arvostavat, jos ulkomaalainen osaa venäjän kieltä. Mitä monipuolisempi siis vastaanottovirkailijan kieliosaaminen on, sitä laadukkaampaa asiakaspalvelua tämä voi tarjota.

Kielenkäytön toimivuus ja rohkeus käyttää vierasta kieltä on työelämän viestintätilanteissa yleensä olennaisempaa kuin kielen täydellinen hallinta. Hyvä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilö kykenee ottamaan sujuvasti osaa keskusteluun, ilmaisemaan asioita ymmärrettävästi ja vakuuttavasti sekä rakentamaan luottamusta. Kyse on laajemmasta viestintäosaamisesta, joka käsittää kielitaidon lisäksi kulttuuriosaamisen sekä kyvyn käydä dialogia, argumentoida ja väitellä. (EK 2009.)

Työelämässä tarvitaan kokonaisvaltaista kieli- ja viestintätaitoa eikä pelkkä kieliosaaminen riitä. Suomessa on tutkittu eurooppalaisittain katsoen ennätysellisen paljon eri alojen kielitaidon tarpeita 70-luvulta lähtien ja erityisesti 1900-luvulla. Monipuolisen kieli- ja viestintätaidon tarve näiden tutkimusten mukaan lisääntyy koko ajan.

Työelämän kielitaitokartoitusten pohjalta kielipolitiikalla on siten haasteita. Ensiksikin kielivalikoimaa on syytä laajentaa, koska yksi suurimpia kielitaidon ongelmia työelämässä on, että henkilö osaa liian harvoja kieliä. Toiseksi menestyksekkään viestinnän avainasioita ovat interaktiivisuus ja suullinen esiintymiskyky. Erityisesti tilanteet, joissa on useita erikielisiä keskustelijoita, on todettu haasteellisiksi suomalaisille. Tätä näkökulmaa pitää siten lisätä. Kolmanneksi työelämässä on havaittu tarve ymmärtää paremmin kulttuuritapojen erilaisuutta ja samankaltaisuutta ja näiden merkityksiä; kulttuuriasioiden esiin tuomista kielikoulutuksessa onkin syytä syventää. Neljänneksi sähköpostin ja verkkosivujen myötä kirjoittamisesta on tullut uusi vaativa tehtävä ajattelun ja toiminnan väline monialaiseen yhteistyöhön, mikä edellyttää ammattialaan integroitua opiskelua. (Huhta 1999, 33.)

4.3 Kieliosaaminen kilpailutekijänä

Hyvä kielitaito, johon sisältyy sekä oman äidinkielen että vieraiden kielten taito, lisää ammatillisia vaihtoehtoja ja parantaa urakehitysmahdollisuuksia. Monipuolinen kielten osaaminen helpottaa työllistymistä ja turvaa työpaikan säilymistä muuttuvissa olosuhteissa. Joissakin tilanteissa esimiehen mielestä jonkun henkilön asiantuntemus voi olla loistava, mutta kieli- ja viestintätaitojen puutteellisuuden takia tämän koko potentiaalia ei voida käyttää työyhteisön kannalta hyödyllisellä tavalla. Yrityksen kannalta monipuolinen ja riittävän korkeatasoinen henkilöstön monipuolinen kieliosaaminen on kansainvälistymisen ja kilpailukykyyn kannalta välttämättömyys. Kielitaidon puuttuminen voi heikentää esimerkiksi asiakaspalvelun toimivuutta. Jos yrityksellä ei ole riittävästi sellaisia työntekijöitä, joilla on yrityksen tarpeita vastaava kielitaito, kilpailukyky sekä menestys saattavat olla vaarassa. (Sajavaara 2010.)

5 Kulttuurien tuntemus

Kulttuuri on moninainen käsite, mutta arkisesti yhdistämme sen taiteeseen kuten musiikkiin ja elokuvaan tai tapoihin. Jopa näkymättömät arvot ovat kulttuuria. Vastaanottovirkailijan tuntemus ja tietämys erilaisista arvoista ja tavoista on tärkeää ja on osa vastaanottovirkailijan ammattipätevyyttä.

Tässä luvussa avataan ensin kulttuurin käsitettä ja sen moninaisia tulkintoja eri konteksteissa, minkä jälkeen kulttuurien erilaisuutta käsitellään eri esimerkkien kautta. Viimeisenä käsitellään Hofsteden kuutta kulttuurien dimensiota.

5.1 Kulttuuri käsitteenä

Kulttuurin käsitteen voi määritellä useasta lähtökohdasta. Käsitettä käytetään arkipäivässä yleisesti taide-sanana synonyyminä, jolloin se käsittää perinteiset taidemuodot, kuten kuvataiteen ja kirjallisuuden ja modernimmat taidelajit, kuten valokuvaus ja stand up-komiikka. (Frisk & Tulkki 2005, 6.) Mitä kulttuuri sitten ei ole? Kaiken kielellisen ja kulttuurisen toiminnan lähtökohtana on havainto, jonka ihminen tekee ruumiillisilla aisteillaan. Ihmisen aistit ovat synnynnäisiä ja universaalisti samanlaisia, eivätkä siis ole kulttuuria. Kulttuuri alkaa siitä, kun havainto erotetaan omaksi käsitteekseen ja sille annetaan nimi. (Idström 2009, 65.) Luonnontapahtumisen omassa piirissä esiintyvät muutokset, vaikka niissä ilmenisi kehitystä, eivät ole kulttuuria. Kulttuurin katsotaankin yleensä asettuvan luonnon vastakohtaksi. (Rauhala 2005, 14.)

Kulttuuri on määritelmänä monitahoinen. Alun perin sana on merkinnyt viljelyä, mutta merkityksen laajentuessa kulttuurin voidaan katsoa tarkoittavan kaikkea ihmisen toimintaa. Kulttuuriryhmän voidaan katsoa syntyneen, kun jokin ihmisryhmä toimii ympäristössään ja ymmärtää sen yhtenäisesti. (Frisk & Tulkki 2005, 6.)

Kulttuuria ovat monet asiat. Osa kulttuurista on näkyvää, esimerkiksi kuvat ja vaatteet. Kulttuuria voi myös maistaa tai kuunnella. Kulttuurin näkyvä osa on se, johon ulkomailla tutustumme ensin. Suurin osa kulttuuria on kuitenkin piilossa, ja tätä kutsutaan kulttuurin näkymättömäksi osaksi. Sitä ei voi konkreettisesti nähdä. Kulttuurin näkymättömiä osia ovat arvot ja arvostukset. Arvot näkyvät siinä, miten ajatellaan asioista ja ajatukset taas näkyvät siinä, miten puhumme ja käytäydymme erilaisissa tilanteissa. (Bottas 2014, 16.)

Kulttuurin käsitteeseen sen moninaisissa käyttöyhteyksissä ja erilaisissa sisältörajoituksissa näyttää yhteisenä piirteenä kuuluvan, että kulttuuri on yhteisöllinen ilmiö. Se voi syntyä ja elää toimivana vain ihmisten keskinäisissä yhteenliittymissä. Toinen kulttuuria yleisesti luonnehtiva toteamus on, että siinä on kysees-

sä ihmisten tietoinen aktiivisuus ja sen aikaansaannokset. Kulttuurinen toiminta pyrkii johonkin, mikä ei luonnostaan vallitse. (Rauhala 2005, 14.) Kulttuurin näkyvä ja näkymätön osa opitaan siinä kulttuurissa, jossa lapsena eletään. Kulttuuria opettavat tuolloin ensin vanhemmat ja sukulaiset, myöhemmin koulu ja kaverit. Jokaisella kulttuurilla on omat arvot ja tapansa, ja ne ovat kehittyneet pitkän ajan kuluessa ja olleet siinä kulttuurissa tarpeelliset. Kulttuuri opitaan jo lapsena ja tämän takia sitä pidetään itsestäänselvyytenä. Näin ollen ajatellaan, että kaikkialla samat arvot ovat tärkeitä, ja on vaikea nähdä että omat ajatukset ja tavat ovat kulttuuria. Ne on opittu. (Bottas 2014, 16–17.)

Ihmisellä on luonnollinen tarve kuulua sosiaalisiin ryhmittymiin ja kokea niissä hyväksyntää ja arvostusta. Kollektiivisissa, eli ryhmäkulttuureissa näitä haetaan ensisijaisesti perheestä, jolloin perhe menee yksilön oman edun edelle. Ryhmäkulttuureissa perhekäsitys on laaja ja käsittää koko lähisuvun. Individualistisissa eli yksilökulttuureissa ihmisen oma etu laitetaan ennen perheen tai suvun etua, ja yhteiskunnalla on suuri vastuu yksilön hyvinvoinnista. Usein ystävät toimivat myös sosiaalisena turvaverkkona. (Frisk & Tulkki 2005, 7.)

5.2 Kulttuurien kohtaaminen

Lewis (1996) luokittelee kulttuurit kolmeen kategoriaan: yksiulotteisesti eli lineaarisesti toimiviin, moniulotteisiin eli multiaktiivisesti toimiviin ja reaktiivisiin. Termit yksiulotteisesti toimivat ja moniulotteisesti toimivat vastaavat suunnilleen E.T. Hallin jakoa ”monokroniset” ja ”polykroniset”. Reaktiiviset kulttuurit eroavat edellisistä ja ovat kommunikoinnissaan pidättyväisempiä ja erävarmempia aloitteenteossa. (Lewis 1996, 33.)

Yksiulotteisesti toimiville kulttuureille on ominaista esimerkiksi sisäänpäinkääntyvyys, kärsivällisyys ja täsmällisyys. Yksiulotteisesti toimivat ovat myös aika-
taulunsa vankeja, pitävät kiinni suunnitelmista ja pidättyvät tosiasioissa. He hoitavat yhden asian kerrallaan, tekee järjestelmälliset suunnitelmat ja hankkivat tietoja tilastoista ja lähdekirjoista. Tällaisia ovat esimerkiksi saksalaiset ja skandinaavit. Suomalaiset ovat reaktiivisia etenkin kommunikoinnissa, mutta heillä on paljon lineaarisesti toimivien piirteitä. (Lewis 1996, 33.)

Moniulotteisesti toimivat, esimerkiksi ranskalaiset ovat ulospäin suuntautuneita, kärsimättömiä ja puheliaita. He viihtyvät ryhmissä, hoitavat useita asioita samanaikaisesti ja ovat epätasällisiä. Heillä on taipumus muuttaa tosiasioita ja suunnitelmia. Aikataulu on usein ennalta arvaamaton ja heillä on tapana hankkia ensi käden (suullista) tietoa. (Lewis 1996, 33.)

Reaktiiviset kulttuurit ovat kuuntelijoita, jotka ovat kärsivällisiä, sisäänpäin kääntyneitä ja huomaavaisia. Japani on hyvä esimerkki reaktiivisesta kulttuurista. Japanilaiset ovat tasällisiä, käyttävät aikaviivettä ja ovat joustavia. Toteamukset ovat lupauksia, muutokset suunnitelmiin ovat vähäisiä ja he hakevat sekä ensi käden (suullista) tietoa että tietoa lähteistä. Reaktiiviset kulttuurit aloittavat harvoin keskustelun, sillä he haluavat kuulla ensin vastapuolen kannan, jonka jälkeen muodostavat oman mielipiteensä. (Lewis 1996, 33, 36.)

5.3 Hofsteden kulttuuridimensiot

Hofstede (2005) jakoi kulttuureja ja niiden eroja selittävät tekijät alun perin neljään eri dimensioon, jotka ovat valtaetäisyys, epävarmuuden välttäminen, maskuliinisuus vastakohtanaan feminiinisyys sekä individuaalisuus vastakohtanaan kollektiivisyys. (Hofstede & Hofstede 2005, 23.) Myöhemmin malli on täydentynyt vielä kahdella dimensiolla, pitkän tai lyhyen aikavälin suuntautuneisuudella sekä itsensä hemmottelulla (Hofstede 2016.)

Valtaetäisyys kuvaa vallan jakautumista, käyttöä sekä suhtautumista auktoriteetteihin. Suuren valtaetäisyyden maissa yhteiskuntaryhmien välinen eriarvoisuus on luonnollista ja hyväksyttävää. Tällaiset yhteiskunnat ovat tavallisesti hierarkkisia ja muodollisia. Valtarakenteet ilmenevät myös perheessä vanhempien ja lasten välillä sekä miesten ja naisten välillä. Pienen valtaetäisyyden maissa taas pyritään yhteiskuntaryhmien ja perheen jäsenten väliseen tasa-arvoon. (Frisk & Tulkki 2005, 20.)

Epävarmuuden välttäminen kuvaa sitä, miten suhtaudutaan ja siedetään epävarmuuden tunnetta. Kulttuureissa, joissa epävarmuuden sietokyky on vähäistä, epävarmojen tilanteiden varalle on tarkkoja toimintamalleja. Jos taas epävarmuutta siedetään hyvin, yksilö voi toimia vapaasti ja parhaallaan katsomalla

tavalla epävarmoissa tilanteissa. Esimerkiksi maissa, joissa on hyvä sosiaaliturva, yksilöllä on melko suuri toimintavapaus. (Frisk & Tulkki, 2005, 20.)

Maskuliinisuudella viitataan ominaisuuksiin, joita perinteisesti on liitetty miessukupuoleen. Tällaisissa kulttuureissa korostuvat menestyminen, yksilöiden ja ryhmien keskinäinen kilpailu sekä suorittaminen. Näissä kulttuureissa arvostetaan rahaa ja korkeaa asemaa sekä tavoitteena on olla muita parempi. Femininisissä kulttuureissa taas arvostetaan vaatimattomuutta, sekä muista huolehtimista eikä menestyminen ole keskeinen arvo. (Frisk & Tulkki 2005, 21.)

Individuaalisissa kulttuureissa korostetaan yksilön omaa arvoa ja päätöksentekoa. Oma etu on asetettu perheen tai työyhteisön edelle. Lapset oppivat pienestä pitäen ajattelemaan minä-muodossa. Kollektiivisissa kulttuureissa ryhmään kuulumisen muokkaa yksilön identiteettiä. Perhe ja suku ovat primääriyhmä kun taas opiskelukaverit ja työyhteisön jäsenet ovat sekundäärisiä. (Frisk & Tulkki 2005, 21.)

Pitkän tähtäimen orientaatio kuvaa sitä, katsotaanko tulevaisuudessa lähelle vai kauas. Pitkän tähtäimen orientaatio merkitsee turvallisuushakuista tulevaisuuteen suuntautumista ja säästäväisyyttä. Tässä joukossa sosiaaliset suhteet perustuvat statukseen. Lyhyt orientaatio taas osoittaa lyhytaikaista suuntausta tulevaisuuteen. (Hofstede 2016.)

Heittäytyväisyys tai itsensä hemmottelu ilmaisee, missä määrin ihmiset pyrkivät hallitsemaan halujaan ja mielijohteitaan. Suhteellisen heikkoa hallintaa kutsutaan "heittäytyväisyydeksi" ja suhteellisen voimakasta hallintaa "pidättyväisyydeksi". (Hofstede 2016.) Itsensä hemmotteluun liittyy itsensä palkitseminen, hauskanpito ja elämästä nauttiminen. Toinen ääripää, pidättyväisyys merkitsee edellä mainittujen tarpeiden hillitsemistä ja säätelemistä erilaisin normein.

6 Suomalaiset ja venäläiset tarkastelussa

Tässä luvussa kuvailen aluksi hieman suomalaista ja venäläistä kulttuuria, minä jälkeen vertailen kulttuureja käyttäen apuna Hofsteden (2016) mallia. Venäläiset valitsin toiseksi vertailukohteeksi siksi, koska tutkimuksesta saatujen vas-

tausten perusteella he ovat yksi suurimmista ulkomaisista hotellivieraista suomalaisten lisäksi. Tutkimustuloksia tukee myös Tilastokeskuksen (2016) tuore raportti majoitustilastoista vuodelta 2015, joista käy ilmi venäläisten edustavan edelleen suurinta hotelleissa yöpyvää ulkomaista ryhmää, huolimatta venäläisten yöpymisten jyrkästä laskusta. Etelä-Savossa venäläisten kohdalla kirjattiin yöpymisiä 82 500 vuorokautta.

On mielenkiintoista, että Suomen ja Venäjän välistä rajaa on kuvattu maailman suurimmaksi elintasohyppäykseksi naapurimaiden välillä. Usein naapurimaita yhdistää jokin olennainen kulttuurista määrittävä piirre, kuten uskonto, kielisukulaisuus, yhteinen arvopohja, käsitys valtiosta ja demokratiasta tai ne kaikki. Suomalaisilla ja venäläisillä ei ole mitään näistä. (Tiede 2015.) Suomalaisia ja venäläisiä yhdistäviä stereotypioita ovat kuitenkin esimerkiksi sauna, humalahakuinen alkoholinkäyttö sekä sentimentaalinen mielenlaatu, joka tulee parhaiten esille musiikissa (Widomski 2015, 19).

6.1 Suomalaiset

Suomalaiset ovat tunnettuja vaatimattomuudestaan, luotettavuudestaan mutta myös ujoudestaan ja kommunikointimallistaan. Suomalaiset ovat kuuntelijoita, ja keskusteltaessa vastapuolen annetaan esittää oma monologinsa ennen kuin reagoidaan. Reaktiivisten kulttuureiden edustajat sietävät taukoja ja ajattelevat taukojen aikana. (Lewis 1995, 37.) Vaitiolo ei ole merkki kommunikointitaidon puutteesta vaan olennainen osa sosiaalista kanssakäymistä. Vaitiololla suomalainen haluaa suojella yksilöllistä ja yksityisyyttä, hiljaa hymyillen ja välttämällä väittelyä. (Lewis 1995, 120.)

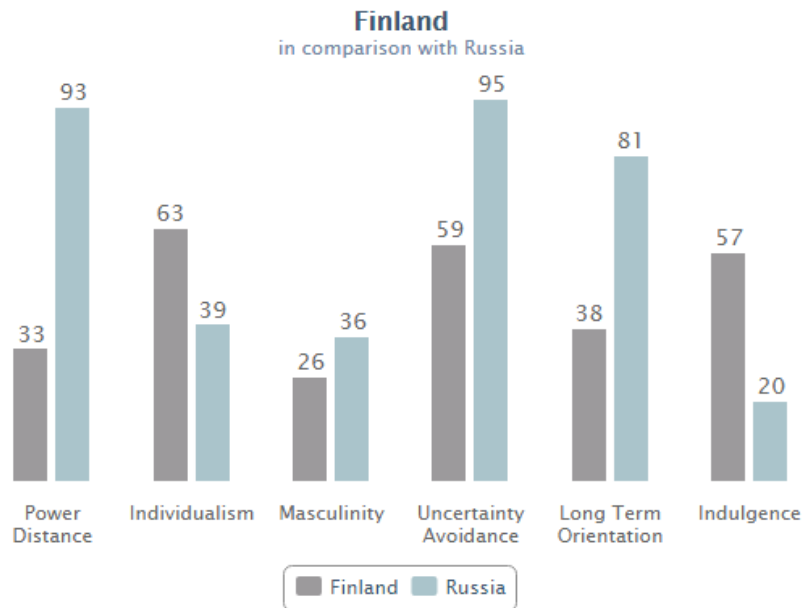
Suomalaiset pitävät ihmisiä, jotka puhuvat liikaa tai huitovat puhuessa käsillään, liian tunteellisina tai jopa epäluotettavina. Suomalaiset ovat pessimistisiä ja kokevat ajoittaista alemmuudentunnetta, mikä saattaa olla osa heidän vaatimattomuuttaan. Suomalaisia pidetään tunnollisina ja he ovat korkeasti koulutettuja ja laatu-tietoisia. (Lewis 1995, 279.)

6.2 Venäläiset

Venäläiset ovat hyvin seurallisia suomalaisiin verrattuna, eivätkä pidä yksinolosta. Venäläiset ovat myös puheliaampia ja äänekkäämpiä. Venäläiset ovat lisäksi taikauskoisia. He näyttävät tunteensa, eikä esimerkiksi toisten arvostelu ole mitenkään epätavallista. Venäläiset ovat hyvin vieraanvaraisia ja jos heillä on paljon rahaa, sen annetaan näkyä. (Honkanen 2011, 61–62.)

Venäläisillä on tapana kävellä jonon ohi ja he päästävät toiset lähelleen eivätkä pelkää koskettaa toisiaan, toisin kuin Suomessa. Miehetkin saattavat kävellä käsikynkkää ilman, että siinä olisi mitään epätavallista. Venäläisillä on hyvä kansallinen itsetunto, kuten muillakin suurten kansojen edustajilla. Näin ollen suomalaisten ei kannata hirveästi yrittää neuvoa tai opettaa venäläistä. On myös hyvä muistaa, että mikä Suomessa on täysin normaalia, voi Venäjällä olla huonoa käytöstä; yleensä esimerkiksi lentokentälle tulee isäntä vastaan ja jos näin ei toimita, pidetään sitä huonona käytöksenä. (Honkanen 2011, 62.)

Käytännön toiminnassa suurin ja ehkä hankalin ero suomalaiseen käyttäytymismalliin on aikakäsitys. Esimerkiksi 10-15 minuutin myöhästyminen ei Venäjällä ole mitenkään vakava asia, eikä sitä paljon pyydellä anteeksi. Useimmiten vedotaan ruuhkaan. Venäläisille ei ole kovinkaan ominaista pitää esimerkiksi kalenteria, vaan mieluummin eletään tässä hetkessä, enemmän aasialaiseen kuin pohjoiseurooppalaiseen tapaan. (Honkanen 2011, 63.)



Kuvio 1. Hofsteden kulttuuridimensiot

Pylväsdiagrammista (Kuva 1) on nähtävissä, että kulttuurien väliset erot ovat hyvinkin suuret. Hofsteden mittareissa on pisteitä 0:sta 120:een, ja maat sijoituvat janalle johonkin kohtaan kunkin kuuden kriteerin mukaan.

Suuren valtaetäisyyden maissa, kuten Venäjällä, kulttuuri sietää hyvin eriarvoisuutta, hierarkiat ovat korkeampia ja arvoasteikot määrittävät ihmisten käytöstä enemmän kuin pienen valtaetäisyyden maissa, kuten Suomessa. Erot esimerkiksi vanhempien ja lasten tai lääkärin ja potilaan välillä ovat selkeämmät kuin pienen valtaetäisyyden maissa. (Liukkonen 2013, 132.) Venäjä on suuren valtaetäisyyden maa ja sijoittuu janan loppupäähän pistein 93. Pieni valtaetäisyys merkitsee moniarvoisuutta ja demokraattista asioiden käsittelyä. Suomi kuuluu pienen valtaetäisyyden maihin ja sijoittuu janan alkupäähän pistein 33. Maailman keskiarvo on 62 (Tiede 2015).

Individualistisissa kulttuureissa ihmisten odotetaan pitävän huolta vain itsestään ja perheestään (Hofstede 2016). Suomi on individualistinen maa ja sijoittuu yli puolivälin pisteillä 63 (Tiede 2015). Kollektiivisissa kulttuureissa ihmiset kuuluvat sisäryhmiin kuten perhe ja organisaatio, jotka huolehtivat jäsenistään lojailutta vastaan. Venäjä on kollektiivinen maa ja sijoittuu matalalle pistein 39. (Tiede 2015.)

Maskuliinisissa kulttuureissa ohjaavia arvoja ovat kilpailu, saavutus ja menestys, joista viimeisintä kuvaa "voittaja/paras asiassaan" –ajattelutapa. Tämä alkaa jo koulussa ja jatkuu läpi organisaatioelämän. (Hofstede 2016.) Venäjä ja Suomi (26) kohtaavat piirteiltään vain tämän dimension kohdalla. (Tiede 2015.) Molemmat ovat feminiinisiä kulttuureita, joissa pehmeät feministiset arvot painottuvat. Elämänlaatu on merkki menestyksestä, eikä joukosta erottuminen ole ihailtavaa. Konfliktit ratkaistaan kompromissilla ja keskustelemalla. (Hofstede 2016.)

Epävarmuuden välttäminen kuvaa sitä, kuinka epävarmuutta siedetään, pyritäänkö vaikuttamaan tulevaisuuteen vai annetaanko sen vain tulla (Hofstede 2016). Kriteeri mittaa pelkoa myös outoja tilanteita kohtaan (Tiede 2015). Suomi saa 59 pistettä ja näin ollen sietää epävarmuutta melko hyvin. Venäläiset sijoittuvat kuitenkin vielä korkeammalle pistein 95. Tässä kulttuurissa tarvitaan sääntöjä ja ihmiset haluavat olla kiireisiä työssä eli aika on rahaa, täsmällisyys ja tarkkuus ovat sääntöjä. Vaikka venäläiset ottavat oman elämänsä kaaoksen rauhallisesti, he saavat suuret pisteet, koska epävarmuuden välttäminen sisältää myös moniarvoisuuden karsastamisen ja uskon yhteen totuuteen. (Tiede 2016.)

Pitkän aikavälin suuntautuminen merkitsee turvallisuushakuista tulevaisuuteen suuntautumista ja säästäväisyyttä. Tässä joukossa sosiaaliset suhteet perustuvat statukseen. Tässä ulottuvuudessa Suomi saa 38 pistettä ja tämän vuoksi se voidaan luokitella normatiiviseksi kun taas Venäjä pistein 81 on pragmaattinen. Käsite normatiivisuus kuvataan Tieteen termipankin (2016) mukaan seuraavasti; normien eli sääntöjen tai määräyksien mukaista toimintaa tai ajattelua. Normatiivisuus näkyy etenkin suomalaisten ajattelussa, joka on normien eli sääntöjen tai määräyksien muokkaamaa. Suomessa halutaan keskittyä lyhyen aikavälin suunnitelmiin sekä halutaan tietää "totuus." (Hofstede 2016.)

Heittäytyvyys ilmaisee, missä määrin ihmiset pyrkivät hallitsemaan haluiaan ja mielialojaan. Suhteellisen heikkoa hallintaa kutsutaan "heittäytyväisyydeksi" ja suhteellisen voimakasta hallintaa "pidättyväisyydeksi". Suomi on heittäytyväinen maa pistein 57. Ihmiset antavat helposti haluilleen vallan, nauttivat elämästä ja ovat usein optimistisia. Vapaa-ajan merkitystä painotetaan. (Hofstede

2016.) Venäläiset taas saavat pisteet 20 ja ovat siten pidättyväinen kansa. Tämä näkyy taipumuksena kyynisyyteen ja pessimismiin. Vapaa-aikaan ei panosteta niin paljon eikä omia haluja toteuteta. (Hofstede 2016.)

7 Tutkimusmenetelmä

7.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Niissä pyritään mm. kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa, antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Täten laadullisessa tutkimuksessa on periaatteessa tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mieluusti mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta asiasta. Tässä mielessä tiedonantajien valinnan ei pidä olla satunnaista vaan harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85 - 86.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen reliabiliteetin eli luotettavuuden varmistaa aineiston riittävyys. Tietoa kerätään, kunnes uudet tapaukset eivät tuota enää uutta informaatiota. (Inspirans 2016.)

Validiteetissa on kyse siitä, että tutkimus on oikein tehty ja pätevä. Validissa tutkimuksessa kuullaan oikeita ihmisiä, kysytään oikeat kysymykset sekä analysoidaan ja tutkitaan aineisto oikein. (Inspirans 2016.)

7.2 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Valitsin teemahaastattelun tutkimusmenetelmäkseni, sillä halusin tietää, mitä virkailijat ajattelevat, tai miksi he toimivat kuten toimivat. Tällöin järkevää on kysyä ihmiseltä itseltään. Haastattelun etuna oli ennen kaikkea joustavuus; minulla on mahdollisuus toistaa kysymys ja oikaista väärinkäsityksiä tai selventää ilmauksiani. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 72-73.)

Joustavaa haastattelussa on myös se, että pystyin esittämään kysymykset siinä järjestyksessä, kuin itse halusin. Haastattelun onnistumisen kannalta suositellaan, että tiedonantajat voisivat tutustua kysymyksiin, teemoihin tai ainakin haastattelun aiheeseen etukäteen. Tämä toteutui sillä, että sovin haastatelta-

vien kanssa haastattelun ajankohdasta. Koska on eettisesti perusteltua kertoa tiedonantajalle, mitä aihetta haastattelu koskee, kerroin haastattelun aiheesta samalla, kun pyysin haastattelulupaa. Voi olla, että ihmiset eivät lupaudu tutkimukseen, jos he eivät tiedä, mistä on kyse. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.)

Toteutin haastattelut yksilöhaastatteluina ja nauhoitin haastattelut myöhempää analyysiä varten. Halusin saada mahdollisimman yksityiskohtaista tietoa sekä ajattelin, että näin saan henkilökohtaisempia vastauksia.

7.3 Haastatteluiden toteuttaminen

Kohderyhmän kasaamiseksi otin yhteyttä kahteen hotelliin Etelä-Suomesta. Halusin saada haastateltavat juuri Original-brändin alle kuuluvista hotelleista, sillä brändi oli itselleni tuttu. Esittelin opinnäytetyöni aiheen sähköpostissa, jossa kysyin vapaaehtoisia vastaanottovirkailijoita haastateltavaksi.

Saatuani vastaukset sovin kaikkien virkailijoiden kanssa omat haastatteluajat. Koska molemmista hotelleista oli useampi kuin yksi haastateltava, oli kätevää sopia samalle päivälle useampi haastattelu aika. Haastattelupäivänä annoin haastateltaville laatimani kysymyslomakkeen tarkasteltavaksi, ja pyysin heitä vastaamaan neljään perustietokysymykseen kirjallisesti sekä arvioimaan yhden kysymyksen kohdalla numerolla. Tämän jälkeen tein lopun haastattelusta suullisesti kysellen, kuten haastatteluun kuuluu.

Haastattelut toteutin hotelleilla, hotellien yhteydessä olevissa aulabaareissa/kahvilatiloissa ja yhden toteutin takahuoneessa. Tilat olivat tuohon aikaan rauhallisia, sillä hotelleissa ei vielä tuolloin ollut ruuhka-aikaa. Takahuoneessa toteutetussa haastattelussa oli etuna se, että työvuorossa oleva virkailija pääsi tarvittaessa tiskille palvelemaan asiakasta.

8 Tutkimuksen tulokset

Haastattelin 5 vastaanottovirkailijaa, joista 4 oli naisia ja yksi mies. Haastateltavat olivat iältään 22 - 48-vuotiaita ja työskentelivät Sokos hotels-ketjun Origi-

nal-brändin hotelleissa Mikkelissä ja Savonlinnassa. Haastateltavien työkokemus alalta vaihteli kolmen vuoden ja 26 vuoden välillä. Yhdellä haastateltavista oli vielä restonomiopinnot ammattikorkeakoulussa kesken, mutta muut olivat jo valmistuneita.

Ensimmäisessä luvussa käsitellään tuloksia kielitaidon näkökulmasta, jonka jälkeen toisessa luvussa tarkastellaan samaa kulttuurientuntemuksen näkökulmasta.

8.1 Kielitaito vastaanottovirkailijan työssä

Ensimmäisenä kysymyksenä haluttiin tietää, miten asiakaspalvelun voi hoitaa ilman yhteistä kieltä. Pyysin virkailijoita arvioimaan asteikolla 1-10 (1=ei voi hoitaa ollenkaan ja 10=voi hoitaa erittäin helposti.), kuinka hyvin heidän mielestään asiakaspalvelutilanteen ilman yhteistä kieltä voi hoitaa. Keskiarvoksi tuli 5,8. Tilanteen voi hoitaa, mutta suhteellisen heikosti. Vastauksissa nousi esille elekielen merkitys ja apuvälineiden käyttö apuna asiakaspalvelutilanteessa.

No jos ei asiakkaan kanssa ole yhteistä kieltä, niin sitten käytetään elekieltä. Haastateltava A.

...niiku yleensäkki eleillä et ni se on kyllä aika paljon. Haastateltava D.

...hyvi pitkälle se sitte öö, menee sellaseen niiku elekieleen. Ehkä kirjoitetaan paperille - - näytetään käsillä tai, tai kasvojen ilmeillä - - käytetään ihan Googlea. Haastateltava E.

...tuntee sen oman tuotteensa mite hyvin ni kyllä se nyt sen pystyy selostamaan sitten niiku jollai, jollai millä tahansa tavalla vaikka piirtäen - - ja tota onhan olemassa sitte tietysti google-kääntäjiä - - kännyköissäki nykyään on sellasii soveluksiä - - sä vaan sanot siihe että mitä "salut" tarkoittaa ni sit se kääntää sen... Haastateltava B.

Toisen, täsmentävän kysymyksen avulla halusin kuulla esimerkkejä tilanteista, kun yhteistä kieltä ei ole ollut ja miten tilanteissa on toimittu. Vastauksissa nousi myös esille apuvälineiden merkitys, kuten kartat ja tietotekniikka, mutta yksi vastaajista kertoi myös hyödyntävänsä muulla osastolla työskentelevän henkilön kielitaitoa.

...venäläisiä varten on olemassa sit venäjäks valmiiks käännettyjä jotain ohje..ohjeistuksia.. Haastateltava B.

...pyydetään esimerkiksi xx:ää tuolta kerrokselta tulkkaamaan... Haastateltava E.

...tietotekniikka on ihmeellistä ja siitä on kyllä isosti apua monessa tilanteessa sitten. Haastateltava E.

...sitten auton kanssa jos on ollu ni sitten piirtäny karttaan et miten saa auton ja. Haastateltava D.

Kolmannessa täsmentävässä kysymyksessä kysyttiin, mikä tällaisissa tilanteissa on vaikeinta. Yhtenä asiana nousi se, että tilanteesta jää epävarmuuden tunne; ymmärsikö asiakas vai ei. Toiseksi syntyy huoli siitä, kun asiakaspalvelutilanteessa ei pysty antamaan kaikkeaan kielitaidon puutteen tai sen ymmärtämättömyyden vuoksi, sekä se, miten nämä vaikuttavat asiakaspalvelun laatuun.

...jää sellane epävarmuus - - et asiakkaalle tulis selväks et missä, missä hän voi käydä sit aamiaisella ja että se sisältyy huonehintaan - - sellaset on sitte hankalia jos ei sitä yhteistä kieltä löydy ni - - jää sitte vähä aina epävarma olo että onko asiakas ymmärtäny (naurahtaa). Haastateltava A.

...siit ei saa ehkä siitä tilanteesta tai siin ei pysty antaa siinä tilanteessa niin paljon ku me haluttais. Et se on ehkä se just se harmi. Haastateltava B.

...niinku sen palvelun laadun, laadun kannalta et miten tavallaan, mite mä sen kaiken informaation tuon ja, ja tota ymmärtääkö he kaikki mahdolliset asiat ettei tuu sellasii väärinymmärryksiä... Haastateltava C.

Neljäntenä kysymyksenä haluttiin tietää, mistä kulttuureista tulevien asiakkaiden kanssa on eniten kielitaito-ongelmia. Vastauksissa nousi esille venäläiset isona ryhmänä, sekä keski- ja eteläeurooppalaiset, joista mainittakoon esimerkiksi espanjalaiset ja saksalaiset. Myös Aasiasta tulevien asiakkaiden kanssa koetaan kielellisiä ongelmia.

No japanilaiset ja kiinalaiset et on niiku yritysvieraita ehkä, ni sitten heillä, mut heillä on sit usein tulkki mukana... Haastateltava D.

Venäläiset, sitten no tietysti nii paljo vähemmin on noita saksalaisia ja ranskalaisia mut et kyl sieltkii aikalailla ummikkoja edelleen kyllä tulee... Haastateltava B.

No venäläisten kanssa on ehkä lähinnä sitä kun he eivät osaa ja puhu englantia... Haastateltava C.

...no jonkun verran tietysti venäläisten kanssa - - ja sitten sanoisin tollaset niinkun eteläeurooppalaiset, ehkä espanjalaiset ja tällaset... Haastateltava E.

Kysyttäessä, mitä kieliä vastaanottovirkailijan pitäisi osata, jokainen vastaaja mainitsi suomen kielen lisäksi englannin kielen taidon jotka koetaan aivan pakollisina. Lisäksi venäjän kielen taitoa korostettiin. Kaikki muu ylimääräinen kielitaito koettiin suurena etuna, mutta ei välttämättömyytenä.

...englanti on sellane kieli et se on musta ihan välttämätön tämän koti...kotimaan kielen lisäksi - - kaikki muu on sitten plussaa... Haastateltava A.

...pitää osata suomee. No sit tietysti englanti - - varmaa venäjä on se kolmanneks tärkein - - ruotsi ei tee huonoa eikä tuota saksa eikä tietysti mikä vaa lisäkieli... Haastateltava B.

...suomi ja englantihan ne ihan pakolliset on. Haastateltava C.

...kaikki muu kielitaito on hyväksi, mutta ei kyllä estä sitä työn tekemistä. Haastateltava E.

Lisäkysymyksenä edelliseen esitettiin: miksi juuri näitä kieliä tulisi osata. Vastauksia perusteltiin mm. sillä, että koska hotellissa asioivat eniten suomalaisasiakkaat, on suomen kielen taito aivan välttämätön. Sen lisäksi englanti, jota pidetään lingua francana eli yleismaailmallisena kielenä (Ushioda 2010.), on toinen välttämättömyys. Muiden kielen kohdalla todettiin, että koska kaikki eivät englantia hallitse, olisi hyvä osata edes alkeet jostakin kielestä.

...suomalaisia matkustaa nii paljo et se on ehdoton se suomen kieli - - englanti taas on sellane et sillä pärjää monen ulkolaisen kanssa... Haastateltava A.

...suurin osa meidän asiakkaista on tän kielisiä - - on vallanki paljon niit venäläisiä jotka ei sitä englantia hallitse - - ois kyllä hyvä edes ne perusteet osata. Haastateltava B.

...englanti on tietysti suomen kielen jälkeen se seuraava koska se on ihan sellane yleismaailmallinen kieli mitä tarvitaan niiku joka paikassa et ilman englannin kielen taitoo ei kyllä pysty niinkun ainakaan meidän hotellin vastaanotossa tekemään töitä - - tilanteita on myös ihan viikottain et ois kiva jos osaa ruotsia, saksaa ja tota tietysti sitä venäjää - - kesällä sitten varsinkin ni tulee tilanteita myös sitte että espanja ehkä italiakin... Haastateltava E.

Tarkasteltaessa virkailijoiden omia kielellisiä repertuaareja kävi ilmi, että suomen kielen lisäksi jokainen taitaa englannin kielen. Näiden lisäksi muita vähemmän tai enemmän hallittuja kieliä olivat venäjä, ruotsi, ranska, italia ja saksa. Vastauksissa harmiteltiin sitä, kun kielet ovat päässeet unohtumaan käyttötilanteiden puuttuessa. Toisaalta taas kävi ilmi, että helposti käytetään vain englantia nopeuttamaan ja sujuvoittamaan asiakaspalvelua.

...suomen ja aika sujuvan englannin lisäksi nyt sitä venäjää oon viimeisimmäksi opiskellu - - ruotsia auttavasti ja, ranskaa oon myös opiskellu mut se on aikaila unohtunu... Haastateltava A.

...suomea, englantia, ruotsia, ranskaa. Mutta täytyy myöntää myös itsekin niin kyl mä niinku kaikki tilanteet hoidan englannin kielellä - - ei tule käytettyä (vierasta kieltä) sillei aktiivisesti ni se on jääny niinku vähä taka-alalle - - vois itsekin skarpata - - pyrkiä niinku laadullisempaan (naurahtaa) eikä vaan mennä sieltä mistä aita on matalin... Haastateltava E.

Seuraavaksi haluttiin tietää, koskevatko kielitaito-ongelmat suullista vai kirjallista viestintää. Kävi ilmi, että ongelmat painottuvat enemmän suullisen viestinnän puolelle. Yhdessä vastauksessa oltiin sitä mieltä, että ongelmat näkyvät kirjallisen viestinnän puolella. Kirjallista viestintää on kuitenkin vähemmän, ja suomen kielen lisäksi suurin osa hoituu englannin kielellä.

...suullisessa viestinnässä ku on se elekieli apuna niin se on sitte taas semmonen mikä auttaa hirveesti siinä, et tota kirjallisessa viestinnässä sitä nyt en oo en oo työn puolesta tarvinnu oikeestaan juuri muuta ku sitä englantia käyttää... Haastateltava A.

...suullista, suullista. Kirjallista onneks - - tosi vähän, vähän kyllä tulee, tulee niinku että ne on nykyä, netti, netti pelastaa niin paljon et ku ne varaa sit ittekii niiku suoraan huoneensa jo sieltä että... Haastateltava B.

...ei suullissa ei ongelmia tuu mutta jos miä kirjoitan esimerkiksi englanniksi niin mä tarkistelen hirveesti oikeita ulkoasuja - - vaikka se sähköposti - - ei välttämättä oo niin, niin, niinku suoraan oppikirjasta - - suomalaisethan puhuu hyvää englantia... Haastateltava C.

No en mä tiä, sek.. vähän sekä että. Toi on vähän vaikee mutta pääasiassa sitte ne on sitten niinku kasvotusten, ainaki ite, ni tota, niin ne tilanteet sitte kuitenkin et missä ne ongelmat sitten tulee vastaan. Et ehkä – sitten niinku suullisessa tilanteessa enemmän. Haastateltava D.

Seuraavaksi haluttiin tietää, millaisia kielenkäyttötilanteita vastaanottovirkailija työssään kohtaa. Tilanteissa korostuu erikoissanaston hallinta. Kasvotusten käytyjen asiakaspalvelutilanteiden lisäksi puhelimitse ja sähköpostitse käydyt keskustelut liittyen mm. huonevarauksiin kuuluvat jokapäiväiseen työhön. Toisinaan on myös tilanteita, jossa vastaanottovirkailija ja asiakas keskustelevat tulkin välityksellä, joko paikan päällä tai tulkkauspalvelun kautta puhelimesta. Näiden lisäksi vastaanottovirkailija joutuu käyttämään kieltä maksamiseen ja oleskeluun liittyvissä tilanteissa sekä esimerkiksi opastaessa asiakasta.

...puhun ihan kasvatusten ihmisten kanssa vieraalla kielellä - - pitää tosi paljon eri...erikielisiä tekstejä lukea - - oon keskusteltu myös tulkkauspalvelun kaut...kanssa puhelimessa - - on ollu kuuroja asiakkaita, ketkä eivät siis muute ku sähköpostilla pysty kommunikoimaan ni heillä on tämmöne tulkkauspalvelu, että tota chattailevat tulkin kanssa ja tämä tulkki sitten puhuu minulle... Haastatettava C.

...pystyy niiku sitä erikoissanastoa osaamaan - - varauksiin liittyviä asioita, oleskeluun liittyviä asioita, maksamiseen liittyviä asioita - - varsinkin kesällä korostuu varsinkin sellanen alueen tuntemus - - sellane ihan perussanasto ei riitä kylä... Haastateltava E.

8.2 Kulttuurien tuntemus vastaanottovirkailijan työssä

Kielitaito-osion jälkeen lähdettiin selvittämään kulttuurientuntemusta ja ensimmäisenä kysymyksenä oli, mistä kulttuureista tulevien asiakkaiden kanssa on eniten kulttuurienväliseen viestintään liittyviä ongelmia. Vastajaat eivät välttämättä käyttäisi sanaa ”ongelma” vaan kuvailivat tilannetta ”uutena ja mielenkiintoisena” sekä osa oli myös sitä mieltä, että kulttuurin sijasta esimerkiksi iällä voi olla suurempi merkitys epäselvän tilanteen syntymiselle. Kahdessa vastauksessa korostuivat vastaanottovirkailijan henkilökohtaiset taidot ja tietämys, joilla on merkitystä sille, kuinka ongelmalliseksi tilanteet koetaan. Vastauksissa nousivat kuitenkin esille tietyt kansalaisuudet, kuten venäläiset. Heidän kohdallaan kuitenkin selvästi on opittu tuntemaan kulttuuria, mikä varmasti johtuu siitä, että venäläiset ovat Etelä-Savossa, kuten muuallakin Suomessa, suurin yöpyvä ulkomaalaisryhmä (Tilastokeskus 2016). Yksi vastaajista mainitsi myös Lähi-idästä tulevat asiakkaat, joilla on esimerkiksi eri uskonto johon kuuluvat tietynlaiset tavat ja uskomukset. Yksi haastateltava näki myös, että Aasiasta tulevien kanssa voi olla erikoisia tilanteita.

...venäläismatkailijoitten kanssa mutta ku siihenki on siihen kulttuuriin nyt vähän päässy jyvälle ni tuntuu että heitäkin ymmärtää paremmin. Haastateltava A.

...venäläisille tietään jo - - et mite ne tykkää isommista huoneista, ne tykkää ammeellisista huoneesta - - emmä oikee osaa sillee sanoo et se ois niiku kansalaisuutee liittyvää et niiku lähinnä ehkä - - ikäluokkaan... Haastateltava B.

...riippuu tietenki siitä et mite hyvi kulttuureja tuntee - - et se on iha niiku omasta tietämyksestä sillälailla kiinni... Haastateltava C.

Venäläiset asiakkaat - - ollaan mietitty just minkälaiset asiat on heille tärkeitä, ja lähinnä olla avaa siis sen takia mietitty et kuinka me itse voitas palvella heitä asiakkaina paremmin - - Sitten toinen - - Lähi-idästä asiakkaita, et sitte siellä on

tietysti eri uskonto - - joudutaan miettii missä suunnassa on Mekka, et tietävät mihin päin heidän pitää rukoilla - - ne on vaa ollu sellane mielenkiintonen, mielenkiintonen lisä sitten tähän, tähän työhön... Haastateltava E.

...ja sitte tottakai no aasialaiset ois toine just, kiinalaiset ja japanilaiset. Varsinki kiinalaiset, kun heillä on ehkä niiku just se et.. Kiinalaisilla on neljä, numero neljä on se huo..epäonnenluku. Haastateltava D.

Selvitettäessä, mistä kansallisuuksista hotellissa majoittuvat asiakkaat koostuvat, kävi ilmi, että suomalaisten lisäksi asiakkaita tulee enimmäkseen Venäjältä, Ruotsista, Iso-Britanniasta ja Saksasta, mutta myös muualta Skandinaviasta ja Euroopasta. Kesällä, etenkin sesonkikaupunki Savonlinnaan tulee majoittumaan enemmän Etelä-Euroopasta. Eräs Mikkeliissä työskentelevä vastaanottovirkailija kertoi, että hänestä on mielenkiintoista huomata, miten monesta maasta asiakkaita vierailee hotellissa, vaikka kaupunki ei hirveän suuri olekaan.

...enimmäkseen ruotsalaisia, ja sit on venäläisiä ja sitten tulee tuolta Keski-Euroopasta - - yhteen presentaatioon katsoin ni meillä oli vuonna 2014 ni 52:sta eri maasta... Haastateltava E.

...tosi paljon suomalaisia - - venäläisiäkin on paljon - - meillä on tanskalaisia, ruotsalaisia, norjalaisia ja on Virosta ihmisiä ja Englannista - - just on sieltä Egyptistä ja Yhdysvalloistakin... Haastateltava C.

...kotimaisten lisäksi ni - -venäläisii, englantilaisia - - jenkkejä, ruotsalaisia - - kesäaika on taas sitte eri - - australialaisia yllättäväni paljon - - eurooppalaiset joo mut että myöskin sit iha kaukomailtakin kyllä... Haastateltava B.

Kun lähdettiin tiedustelemaan vastaanottovirkailijoiden omia kokemuksia tilanteista, joissa kulttuurien eroista johtuen on syntynyt kömmähdyksiä, kysymyseen eivät kaikki heti osanneet vastata. Kun vastaanottovirkailijat muistivat jonkin tapahtuman, korostettiin, että tilanteita ei nähty vakavina kömmähdyksinä vaan pieninä hauskoina, väärinkäsityksinä. Kysymys ymmärrettiin myös ehkä hieman erilailla kuin tarkoitettu, sillä kömmähdykset olivat selvästi osassa vastauksista johtuneet puutteellisesta kielitaidosta. Kielitaito ja kulttuuri mielletään helpoksi yhdeksi yhtenäiseksi.

...venäläinen asiakas tuli kysymään että mikä ”vaakuna” on venäjäksi - - käytin google-kääntäjää (naurahtaa) - - näytin sen sitten google-kääntäjältä - - sit asiakas sit ”oh, really?” - - sitten meillä oli sitten venäjänkielentaitoinen ihminen - - eiku mulla on ollu harjoittelija joka sitte niiku kääns sen venäjänkielisen sanan suomeks sillä google-kääntäjällä, sit siinä tuliki eri suomennos että se olikin ”ase.” Haastateltava D.

...no se ainaki ku se venäläine - - kysy huoneenhintaa ja sitten mie sanoin - - se sano vaa et "I sink" ku tarkotti että hän miettii - - hän vajoaa... Haastateltava X.

...on käyny yhen saksalaisen pariskunnan kanssa kun on pysäköintiä - - selvitetty - - ei ollut sitä yhteistä kieltä - - sitten ku googlekaan ei, nyt aina nii nopeesti iha hirveesti auta - - kömmähdys kävi että asiakas kävi katsomassa ton pysäköintipaikan numeron vaikka minä tarvitsin auton rekisterinumeron et niiku puhuttii väärästä numerosta... Haastateltava C

...kollega puhu vieressä ruotsia niinkun toiselle asiakkaalle ja minä puhuin tälle toiselle englantia kun hän aloitti keskustelun minulle englanniksi - - tuntu että hän, hän vähän niiku loukkaantu siitä... Haastateltava C.

Tämän jälkeen kysyttiin, mistä ongelmat näissä tilanteissa ovat virkailijan mielestä johtuneet. Yksi vastaajista kertoi, että ongelma johtui puhtaasti siitä, että oli luottanut google-kääntäjään, eikä kielestä ollut mitään käsitystä ja toinen vastaajista totesi ongelman johtuneen siitä, ettei ollut yhteistä kieltä.

...öö, yhteisen kielen puuttumisesta - - sanotaan näin et valitettavasti se on siläläilla et sillä englannilla ei pärjää ihan joka paikassa - - sitte tota tavallaa venäläisten kanssa - - tiedän sen et sillä kulttuurissa sä voit kerran kysyä jotain asiaa. Jos sulle vastataan ja sä et ymmärrä niinsit siellä tavallaan annetaan itsettään tyhmä kuva jos kysytään uudestaan... Haastateltava C.

...luotin iha puhtaasti siihe google-kääntäjää - - ei oo sitä niinku varsinaisesti venäjän kielestä mitään käsitystä - - et ei osannu niiku ees epäillä et se olis väärin - - et semmosissa kielissä mitä on vähän opiskellu ni sitä osaa vähä epäillä et en mä ehkä tota sanaa käyttäs... Haastateltava D.

Seuraavaksi haluttiin vielä tietää, miten ongelma ratkaistiin. Yksi totesi, ettei suoranaisesti ratkaissut ongelmaa, mutta kertoi että kyseessä olevaa kieltä opiskelemalla tilanne olisi ollut helpompi. Toinen vastaaja kertoi, että ei saanut tilaisuutta korjata erehdystään, vaan asiakkaalle jäi väärä käsitys sanan merkityksestä. Hän kertoi myös, että yleensä ongelmatilanteissa hän kääntyy venäjänkielentaitoisen kollegan puoleen.

...minähän en sit siinä vaiheessa kysyny mitään - - asiakas siitä lähti - - pääsi huoneeseen ja auton sai pysäköityä - - ehkä sitä tietenki vois venäjää opiskelemalla enemmän ratkaista... Haastateltava C.

...en sitä oikeestaa - - asiakkaalle jäi väärä käsitys - - toki sitten niinku - - jos tietää että on talossa joku jolta voi niinkun kysyä - - voi niiku pyytää paremmin selittämään... Haastateltava D.

Viimeisenä kysymyksenä haastateltavilta tiedusteltiin, olivatko he opiskelleet kulttuurien välistä viestintää ja tunsivatko he Geert Hofsteden dimensiot kulttuu-

rien eroista ja yhtäläisyyksistä. Haastateltavalle, jolla oli hotellialan opinnot kesken, Hofstede ja dimensiot olivat tulleet tutuksi opinnoissa. Yksi kertoi kuulleen Hofstedesta ja muisteli, että aihetta olisi sivuttu opinnoissa, mutta muut vastaajat kertoivat, etteivät ole kuulleetkaan.

...ne on tullu koulussa esiin - - ensimmäistä kertaa ku luin - - oli hirveen loukkaavaa niinkun et kuka voi sanoa suomalaisista sillä tavalla, mut sit toisaalta se on iha jokasesta kulttuurista... Haastateltava C.

...on sivuttu opinnoissa, mutta ei sillä tavalla että ois mitenkään syvemmin niihin perehdytty. Haastateltava A.

...nyt puhuit hepreaa - - ja en tiedä mitä toi kysymys tarkoittaa (naurahtaa). Haastateltava D.

9 Tutkimuksen pohdinta ja johtopäätökset

Vastaajat erosivat pitkälti ikänsä ja kokemuksensa perusteella. Pisimpään vastaanottovirkailijan tehtävässä toimineella oli takanaan jo 26 vuotta kun vähiten työskennellyt oli ollut noin 3 vuotta työssä ja restonomikoulutuksen opinnot vielä kesken. Tämän taki esimerkiksi Geert Hofsteden dimensiot olivat tuoreessa muistissa juuri jälkimmäisellä henkilöllä. Haastateltavilla oli myös erilaiset koulutustaustat, kuten matkailun liiketalouden restonomi, matkailumerkonomi ja yhdellä oli Englannissa suoritettu hotellinjohtamisen HuK-tutkinto.

Tutkimuksen perusteella voi huomata, että kielitaitoa arvostetaan vastaanottovirkailijoiden keskuudessa. Kieliosaaminen vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun ja sujuvoittaa asiakaspalvelutilanteen hoitamista, mutta ei ole välttämätöntä asiakaspalvelutilanteen hoitumisen kannalta. Asiakaspalvelutilanteen voi hoitaa esimerkiksi elekielellä, apuvälinein tai välikättä hyödyntämällä. Suomen ja englannin kielen osaaminen osoittautuivat aivan välttämättömäksi kansainvälisellä hotellialalla, ja muiden kielten osaamisesta nähdään olevan hyötyä. Vastausten perusteella venäjän kielen osaamiselle olisi selkeästi tarvetta, ja muutama vastaaja kertoikin haluavansa opiskella sitä.

Haastattellessani huomasin, että etenkin kulttuuriosio ei tuottanut aivan odottamiani vastauksia, vaan ne tuottivat haastateltaville ongelmia. Tämä voi hyvinkin johtua kysymysten asettelusta, mutta epäilen, että kielen ja kulttuurin ajatellaan kietoutuvan niin tiiviisti yhteen. En saanut suoranaisia vastauksia kulttuurien törmäyksistä johtuvista tilanteista, vaan kieliongelmiin aiheuttamista hankaluuksista. En myöskään saanut hyödynnettyä teoriaosuudessa käyttämäni tietoa tutkimustuloksiin. Vastauksista on vaikea analysoida, selittyvätkö erot esimerkiksi Hofsteden dimensioilla vai kielitaidon puutteellisuudella.

Tutkiessani lähdemateriaalia teoriaa varten törmäsin yllättäviin tilastotietoihin liittyen Aasian maista tulevien asiakkaiden kasvun muutokseen. Tilastokeskuksen julkaisusta (2016) vuoden 2015 matkailutilastosta on nähtävissä Aasian maista lisääntynyt matkustus Suomen majoitusliikkeissä. Kiina ja Japani nostattivat yöpymiset yli 23%:n kasvuun, ja yöpymisiä kertyi kaikkiaan 729 000 vuorokautta. Tutkimuksessani Aasia mainittiin, kun kysyttiin kulttuurien ja kielten välisistä eroista johtuvista ongelmatilanteista. Jos kasvu jatkuu samaan tahtiin, on yhä tärkeämpää tiedostaa esimerkiksi Kiinan ja Japanin kulttuurien tuntemuksen merkitys. Kieliä tuskin on tarvetta opiskella, ovathan ne hyvin vaikeita, mutta jokainen vastaanottovirkailija ja tämän kautta yritys, voisivat hyötyä laajemmasta kulttuuriosaamisesta. Kiinan ja Japanin kielten osaamisen puute on huomionarvoista, etenkin mitä lähemmäs pääkaupunkiseutua mennään.

Jatkotutkimuksia ajatellen, haastattelut voitaisiin kohdistaa hotellissa yöpyviin asiakkaihin. Olisi mielenkiintoista tietää, miten asiakkaat kuvailisivat hyvää vastaanottovirkailijaa ja sitä, mistä onnistunut asiakaspalvelutilanne rakentuu. Miten paljon asiakkaat itse arvostavat, kun saavat palvelua omalla kielellään? Toisaalta ongelmana voisi olla se, miten tavoittaa asiakkaat, koska heihin ei voida olla etukäteen yhteydessä. Tietysti tällaisessa tilanteessa paremmin toimisi paperinen kysely, mutta mielestäni tämänkaltaisen menetelmä ei ole yhtä antoisa kuin teemahaastattelu. Teoriaosuudessa voisi Hofsteden dimensioiden rinnalla käsitellä kulttuuria vaikkapa hyödyntämällä Edward T. Hallin kahta luokittelua maailman maista. Kulttuurin ja kielen lisäksi voisi käsitellä kulttuurienvälistä kommunikointia laajemmin.

Opinnäytetyöprosessin aikana helpointa oli tutkimusaiheen keksiminen. Vaikeampaa oli keksiä mielenkiintoinen näkökulma sekä tutkimusongelmat. Teoriaa kirjoittaessa huomasin, miten vähän kieliosaamisesta oikeastaan oli tietoa ja sitä vähemmän vielä kulttuurien tuntemuksesta. Käytin lähteitä, jotka sivusivat näitä kahta käsitettä. Tietoa löytyi kyllä kielitaidosta, kulttuurista ja vastaanottovirkailijan ominaisuuksista, mutta esimerkiksi kulttuuriosaamisen merkityksestä vastaanottovirkailijan työssä ei löytynyt lähteitä. Itselleni tuotti ongelmia löytää etenkin kirjallista lähdeaineistoa Geert Hofsteden kahdesta viimeisestä dimensioista, sillä ne ovat suhteellisen uusia. Haastattelulomakkeen laatimiseen meni hieman aikaa, kun piti miettiä kysymysten asettelu niin, että ne olisivat yksiselitteisiä. Itse toteutus oli helppoa. Haastattelujen litterointi vei eniten aikaa, mutta oli koko opinnäytetyön miellyttävin osuus.

Jos olisin voinut tehdä toisin, olisin jättänyt kulttuuriosaamisen kokonaan pois ja keskittynyt vain kielitaitoon. Näin olin aluksi ajatellut, mutta lainatakseni erästä opettajaa, työstä olisi helposti tullut kielenopiskelijan työ. Edellisellä viitataan siis nykyisiin opintoihini. Näin ollen otin mukaan kulttuurientuntemuksen. Opinnäytetyö jäi aika lyhyeksi, johon yksi syy on haastateltavien vähyys. Toisaalta, teoriaa olisi voinut kirjoittaa lisää. Ajanhallinnassani olisi ollut parantamisen varaa. Sain työn hyvällä vauhdilla käyntiin, haastattelut ja litterointi menivät sujuvasti mutta alkaessani kirjoittaa teoriaa alkoivat myös todelliset vaikeudet ja motivaatio-ongelmat. En pysynyt alkuperäisessä aikataulussa, mutta lopulta sain kun sainkin työni kasaan pidettyäni yli kolmen kuukauden tauon opinnäytetyöstäni. Tätä en tosin suosittele kenellekään. Toivon, että opinnäytetyöstä joku toinen voisi saada idean jatkotutkimuksia varten.

Kuviot

Kuvio 1. Hofsteden kulttuuridimensiot, s. 20

Lähteet

Bottas, O. 2014. Kulttuurit tutuksi. Opetushallitus. Suomen Yliopistopaino Oy.

Elg, A. 2006. Suomen kielen ja kulttuurin lähde. Helsinki. Edita Prima Oy.

EK, Elinkeinoelämän keskusliitto 2014. Kielitaito on kilpailuetu. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu. <http://ek.fi/wp-content/uploads/Henko-2014.pdf>. Luettu 22.3.2016.

EK, Elinkeinoelämän keskusliitto 2009. Työelämässä tarvitaan yhtä useampia kieliä. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu. http://ek.fi/wp-content/uploads/Henko2009_Tyoelamassa_tarvitaan_yha_useampia_kielia.pdf. Luettu 22.3.2016.

Frisk, O. & Tulkki, J. 2005. Kulttuuriavain. Keuruu. Otava

Haapalainen, A., Koski, K. & Mantsinen, T. 2015. Teoksessa Kouri, J. (toim.) Askel kulttuurien tutkimukseen. Turku: Painosalama Oy.

Hofstede, G. & Hofstede J. H. 2005. Cultures and Organizations. Software of The Mind. Intercultural Cooperation and Its Importance for Survival. New York. McGrawHill.

Hofstede, G. Cultural dimensions. <https://geert-hofstede.com/cultural-dimensions.html>. Luettu 26.10.2016.

Honkanen, M. 2011. Onnistu Venäjällä. Lakimiesliiton kustannus. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Huhta, M., Johnson, E., Lax, U. & Hantula, S. (toim.) 2006. Työelämän kieli- ja viestintätaito. Kohti ammatillisen kielen täsmäopetusta. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja. Sarja A. Tutkimukset ja Raportit 8.

Idström, A. 2009. Teoksessa Idström, A. & Sosa, S. (toim.) Kielissä kulttuurien ääni. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki: Hakapaino Oy.
Inspirans. 2016. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus. <http://www.inspirans.fi/kvalitatiivinen-tutkimus/>. Luettu 20.4.2016

Kattaa Savon. 2016. <http://kattaasavon.fi/>. Luettu 11.5.2016.

Kielikello. 2010. Kieli- ja viestintätaidot korostuvat työelämässä. <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2139>. Luettu 17.3.2016.

Kukkonen, P. 1996. Kielet tutuiksi. Kommunikaatiosta, kielestä ja kulttuurista. Hallinnon kehittämiskeskus. Helsinki. Edita.

Lewis, R. D. 1996. Kulttuurikolareita. Otava. Keuruu.

Liukkonen, L. 2013. Venäläiset tulevat! Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Siltala.

Matkaviikko 2013. Mittava Brändiuudistus: Solo, Break ja Original by Sokos Hotels. http://www.matkaviikko.fi/uutiset_nayta_uutinen.php?id=4686&off=0. Luettu 10.3.2016.

Mustajoki, A. 2015. Tiede. Miksi venäläiset ovat erilaisia? http://www.aikakauslehdet.fi/content/aikakauslehti_opinnoissa/artikkelipankki/2016/TIEDE_082015_venalaiset.pdf. Luettu 11.5.2016.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2006. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Helsinki. Restamark.

Sokos Hotels. 2015. Suurimmat meistä ovat palvelijoita. Grano Oy.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Majoitustilasto [verkojulkaisu]. ISSN=1799-6309. 2015, Liitetaulukko 5. Saapuvat vieraat ja yöpymiset asuinmaan mukaan vuonna 2015. http://www.tilastokeskus.fi/til/matk/2015/matk_2015_2016-04-29_tau_005_fi.html. Helsinki: Tilastokeskus. Luettu 3.5.2016.

The Hofstede Centre. 2016. Dimensions of natural culture. <https://www.geert-hofstede.com/national-culture.html>. Luettu 20.4.2016.

Tieteen termipankki. 2016. <http://tieteentermipankki.fi/wiki/Termipankki:Etusivu>. Luettu 7.9.2016.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi.

Ushioda, Ema. 2010. L2 motivation, self and identity: Current theoretical perspectives. Centre for Applied Linguistics, University of Warwick, UK.

Widomski, Stefan. 2015. Venäjä – niin lähellä ja niin kaukana. Helsinki. Auditorium.

Öhman, E. 1947. Kieli ja kulttuuri. Helsinki. Nylandin kirjapaino.

Liite 1 Kielitaito ja kulttuurintuntemus kysely

Taustatiedot:

Sukupuoli?

Ikä?

Kuinka kauan olet työskennellyt alalla?

Koulutuksesi?

1. Kielitaito

Miten helposti asiakaspalvelutilanteen voi hoitaa ilman yhteistä kieltä? Arvioi asteikolla 1-10. (1=ei voi hoitaa ollenkaan ja 10=voi hoitaa erittäin helposti.)

- a.) Miten asiakaspalvelun voi hoitaa ilman yhteistä kieltä?
- b.) Voitko kertoa esimerkkejä tällaisista tilanteista?
- c.) Mikä on vaikeinta tällaisissa tilanteissa?
- d.) Mistä kulttuureista tulevien asiakkaiden kanssa on eniten kielitaito-ongelmia?

Mitä kieliä vastaanottovirkailijan pitäisi mielestäsi yrityksessänne osata?

- a.) Miksi juuri näitä?
- b.) Mitä kieliä itse osaat?
- c.) Koskevatko kielitaito-ongelmat suullista vai kirjallista viestintää?
- d.) Millaisia kielenkäyttötilanteita työssä on?

2. Kulttuurientuntemus

Mistä kulttuureista tulevien asiakkaiden kanssa on eniten kulttuurienväliseen viestintään liittyviä ongelmia?

- a.) Mistä kansallisuuksista asiakaskuntanne pääasiassa koostuu?
- b.) Millaisia kulttuurien eroista johtuvia kömmähdyksiä olet kohdannut? Kerro esimerkkejä.
- c.) Mitä ongelmat ovat mielestäsi johtuneet?
- d.) Miten ratkaisit ongelman?
- e.) Oletko opiskellut kulttuurienvälistä viestintää? (Tunnetko Hofsteden dimensiot kulttuurien eroista ja yhtäläisyyksistä?)